

Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение
средняя общеобразовательная школа № 13
Бугульминского муниципального района Республики Татарстан

Принято на заседании
педагогического совета
Протокол № 3 от 01.03.2023 г.

Утверждаю
Директор школы № 13: А.В. Болонкин
Приказ № 127 от 01.03.2023 г.



ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан в Муниципальном бюджетном
общеобразовательном учреждении средней общеобразовательной школе №13
Бугульминского муниципального района Республики Татарстан.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ:

1. Предметом регулирования настоящего Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в Муниципальном бюджетном общеобразовательном учреждении средней общеобразовательной школе №13 Бугульминского муниципального района Республики Татарстан (далее – Положение) является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направления о принятии по ним решений и направления ответов в установленной законодательством РФ срок.

1.2. В соответствии с настоящим Положением в Муниципальном бюджетном общеобразовательном учреждении средней общеобразовательной школе №13 Бугульминского муниципального района Республики Татарстан (далее - Средней школе №13) обеспечивается рассмотрение устных и письменных обращений граждан РФ, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами РФ или законодательством РФ.

1.3. Положение распространяется на все устные обращения, обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее - обращение).

1.4. Рассмотрение обращений граждан в Средней школе №13 регламентируется действующими нормами законодательства (ФЗ РФ от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ»). По вопросам порядка рассмотрения обращений граждан, не урегулированным настоящим актом. Средняя школа №13 руководствуется вышеуказанным Федеральным законом.

2. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений

2.1. Сведения о месте нахождения Средней школы №13, почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте в сети Интернет: <https://edu.tatar.ru/bugulma/sch13>

2.2. Почтовый адрес учреждения: 423230, Республика Татарстан, Бугульминский район, город Бугульма, ул. Гоголя, д. 128, Татарстан Республикасы, Бетелма шанэре, Гоголь урамы, 128.

2.3. Телефон(ы) для справок по обращениям граждан, личному приёму: 8(855)-946-07-03

2.4. Адрес электронной почты для приёма обращений граждан: schoolbug3@yandex.ru

2.5. Номер телефакса для приема обращений граждан: +7(855)-949-46-62

2.6. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений, с доставкой по почте или курьером, направляется по адресу: 423230, Республика Татарстан, Бугульминский район, город Бугульма, ул. Гоголя, д. 128, Татарстан Республикасы, Бетелма шанэре, Гоголь урамы, 128.

2.7. График работы Средней школы №13 : понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 8.00 до 18.00; суббота с 8.00 до 14.00, без перерыва на обед.

2.8. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане обращаются:

- лично в Среднюю школу №13;
- по телефону +7(855)-949-46-62;
- в письменном виде почтой в Среднюю школу №13;
- через сайт;
- электронной почтой на адрес schoolbug13@yandex.ru.

3. Срок рассмотрения обращения

3.1. Срок регистрации письменных обращений в Среднюю школу №13 с момента поступления - не более одного дня.

3.2. Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции Средней школы №13, в срок до пяти дней со дня их регистрации в Средней школе №13 подлежат переадресации в соответствующие организации или органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

3.3. В случае если гражданин в одном обращении ставит ряд вопросов, разрешение которых находится в компетенции различных организаций или органов, копии обращения должны быть направлены в течение пяти дней со дня регистрации в соответствующие организации или органы.

3.4. Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан - тридцать дней со дня регистрации письменного обращения. При этом в течение месяца с момента поступления обращения его автору письменно сообщается о принятых мерах.

3.5. При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону или лично) сотрудник Средней школы №13, осуществляющий информирование, дает ответ самостоятельно при обращении гражданина. Если сотрудник, к которому обратился гражданин, не может ответить на вопрос самостоятельно, то он предлагает гражданину обратиться в письменной форме либо назначить другое удобное для гражданина время для получения информации.

4. Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для рассмотрения обращения граждан

4.1. Основанием для рассмотрения обращения гражданина является обращение гражданина, направленное:

- в письменном виде по почте по адресу: 423230, Республика Татарстан, Бугульминский район, город Бугульма, ул. Гоголя, д. 128, Татарстан Республикасы, Бетелма шанэре, Гоголь урамы, 128.

- электронной почтой в Среднюю школу №13: schoolbug13@yandex.ru через сайт <https://edu.tatar.ru/bugulma/sch13>

- лично в Среднюю школу №13;

- по телефону +7(855)-949-46-62;

4.2. В обращении заявитель указывает либо наименование учреждения (наименование структурного подразделения или комиссии Средней школы №13), в которое направляет обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

4.3. Обращение, поступившее в Среднюю школу №13, подлежит обязательному приему.

5. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения

5.1. Основания для отказа в рассмотрении обращения:

в письменном обращении, обращении по электронной почте, через сайт не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем. Обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией; в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства; в обращении содержится нецензурная лексика, оскорбительные выражения; текст письменного обращения не поддается прочтению;

– ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

5.2. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

5.3. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

5.4. При получении учреждением письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, такое обращение вправе оставить без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.5. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в соответствии с компетенцией Средней школы №13, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.6. В случае если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в иные органы для рассмотрения в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

5.7. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель Средней школы №13 вправе принять решение о безосновательности

очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в одно и то же учреждение. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.8. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

6. Права граждан и обязанности должностных лиц Средней школы №13 при рассмотрении обращений

6.1. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в Средней школе №13 имеет право: представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

6.2. Должностные (ответственные) лица Средней школы №13 обеспечивают:

объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения;

принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.

6.3. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам Средней школы №13 при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

6.4. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в Средней школе №13 являются:

– достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения; четкость в изложении информации;

– полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения.

7. Иные требования, в том числе учитывающие особенности работы с обращениями граждан в электронной форме

7.1. Обеспечение возможности получения заявителями информации о работе с обращениями на официальном сайте Средней школы №13:

7.1.1. Обращения, направленные в электронном виде через официальный сайт, регистрируются и рассматриваются в соответствии с настоящим Положением в течение 30 дней.

7.1.2. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

7.1.3. Перед отправкой электронного обращения необходимо проверить правильность заполнения анкеты. В случае внесения в анкету некорректных или недостоверных данных (в полях, являющихся обязательными для заполнения) ответ на обращение не дается.

7.1.4. Информация о персональных данных авторов обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства Российской Федерации о персональных данных.

7.1.5. Уведомление о ходе рассмотрения обращения направляется по указанному адресу электронной почты (e-mail).

7.1.6. Гражданин может получить дальнейшую информацию, касающуюся обработки обращения, по телефону +7(855)-949-46-62, указав свою фамилию, имя, отчество и адрес места жительства. Поля, отмеченные *, обязательны для заполнения

Тема Фамилия (*) Имя (*) Отчество (*) Email (*) Телефон Обращение (*)

8. Личный прием граждан в Средней школе №13

8.1. Организация личного приема граждан. Личный прием граждан осуществляется директором Средней школы № 3 или его заместителем (далее - руководство) в соответствии с графиком приема граждан, утвержденным директором Средней школы №13.

График приема Граждан руководством Средней школы №13 размещается на официальном сайте и на информационном стенде Средней школы №13.

8.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации).

8.3. Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов его или обучающихся. Максимально допустимое время личного приема гражданина не должно превышать 30 минут.

8.4. Устные обращения гражданина регистрируются.

8.5. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приёма, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Положением.

8.6. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию Средней школы №13, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

8.7. Учет (регистрация) устных обращений граждан и содержание устного обращения заносятся уполномоченными на то лицами непосредственно в базу данных по работе с обращениями граждан и в журнал, который должен быть пронумерован, прошнурован и скреплен печатью (Приложение 1, приложение 2).

8.8. В обязательном порядке журнал личных обращений граждан должен включать следующие разделы:

- дата обращения;
- Ф.И.О. обратившегося;
- Ф.И.О. учащегося;
- адрес фактического проживания;
- краткое содержание обращения;
- должность,
- Ф.И.О. исполнителя;
- информация об исполнении (принятое решение).

8.9. В случае если устные обращения граждан принимаются по телефону, звонившего предупреждают о том, что в целях соблюдения требований Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» содержание беседы с ним будет отражено в журнале в соответствии с настоящим Положением и ему дадут устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию Средней школы №13.

8.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче обращения и при получении результата рассмотрения обращения.

8.10.1. Срок ожидания заявителя в очереди при личном обращении в Среднюю школу №13 не должен превышать 45 минут (время ожидания обусловлено временем занятия урочной деятельностью руководства учреждения).

9. Работа с письменными обращениями граждан в Средней школе №13

9.1. Приём письменных обращений граждан:

9.1.1. Поступающие в школу письменные обращения (бандероли, посылки) принимаются уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан.

9.1.2. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан.

9.1.3. При приеме письменных обращений:

- проверяется правильность адреса корреспонденция;
- сортируются телеграммы;

– вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);

9.1.4. По выявленным нарушениям и недостаткам составляются акты на письма:

к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги и т.д.;

– на письма, при вскрытии которых не обнаружилось обращения;

в конвертах которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых автором или вложенной в конверт описью документов.

9.1.5. Акт составляется в двух экземплярах и подписывается уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан.

При этом один экземпляр акта посылается отправителю, второй приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение.

9.2. Регистрация письменных обращений граждан:

9.2.1. Регистрация обращений граждан, поступивших в Среднюю школу №13, производится уполномоченным ответственным за регистрацию обращений граждан, соответствующей базе данных в течение трех дней с даты их поступления.

9.2.2. На каждом письменном обращении проставляется дата регистрации и регистрационный номер.

9.2.3. Уполномоченное лицо, ответственное за регистрацию обращений граждан, при регистрации проверяют установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений. При необходимости проверяет поступившие обращения на повторность.

9.2.3.1. Повторными считаются обращения, поступившие в школу от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению.

9.2.3.2. Не считаются повторными:

обращения одного и того же лица, но по разным вопросам; обращения, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

9.2.4. Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения руководству Средней школы №13.

9.3. Рассмотрение письменных обращений граждан:

9.3.1. По письменному обращению и обращению, поступившему по электронной почте и принятому к рассмотрению, должно быть принято одно из следующих решений:

принятие к рассмотрению;

передача на рассмотрение заместителям руководителя Средней школы №13; направление в другие организации и учреждения; приобщение к ранее поступившему обращению; сообщение гражданину о невозможности рассмотрения его обращения; сообщение гражданину о прекращении переписки: списание «В дело»)

9.4. Подготовка ответов на письменные обращения граждан:

9.4.1. Проект ответа гражданину, подготовленный лицом, ответственным за исполнение поручения (указанного в поручении руководителя), согласовывается с руководством Средней школы №13. Не допускается перенаправление обращения для его исполнения лицу, в отношении которого в обращении заявителем ставятся какие-либо вопросы.

9.4.2. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

9.4.3. Обращения, поступившие с пометкой о срочности доставки: «Вручить немедленно» или «Срочно», рассматриваются незамедлительно.

9.4.4. Передача обращений граждан от одного сотрудника другому осуществляется только через уполномоченное лицо Средней школы №13, ответственное за регистрацию обращений граждан.

9.4.5. В случае разногласий между сотрудниками о принадлежности обращения окончательное решение по этому вопросу принимается директором Средней школы №13 или его заместителями в соответствии с курируемыми направлениями деятельности.

9.4.6. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нём вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ.

9.4.7. В случае если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.

9.4.8. Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.

9.4.9. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

9.4.10. Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

9.4.11. Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты.

9.4.12. Вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается.

9.4.13. Ответы на обращения граждан подписывают директор Средней школы №13 или лицо его замещающее.

9.4.14. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

9.4.14.1. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

9.4.15. Исходящий регистрационный номер ответа на обращение формируется в соответствующей базе данных Средней школы №13.

9.4.16. Оформленные надлежащим образом ответы передаются уполномоченному лицу Средней школы №13, ответственному за рассылку почты, для отправки адресатам почтовым отправлением.

9.4.17. Ответ на обращение, поступившее в Среднюю школу №13 в форме электронного документа, направляется уполномоченным лицом в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

9.5. Конечными результатами предоставления рассмотрения обращения являются:

ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов:

– отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

9.6. Процедура рассмотрения обращения завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме или в форме электронного документа.

10. Организация контроля за исполнением Положения

10.1 Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие обращений с контроля.

10.2. Организация контроля за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется ответственным лицом за организацию работы с обращениями граждан в Средней школе №13.

10.3. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю и в контролирующий орган.

10.4. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Уполномоченное лицо, ответственное за регистрацию обращений граждан, оперативно представляет информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истекает ближайšie семь дней ответственному лицу за организацию работы с обращениями граждан в Средней школе №13, директору Средней школы №13.

10.5. Ответственное лицо за организацию работы с обращениями граждан в Средней школе №13 представляет информацию об обращениях, срок исполнения которых истёк (не позднее следующего дня после указанного срока) непосредственно директору Средней школы №13.

Личная ответственность за исполнение обращений в установленные законодательством Российской Федерации сроки возлагается на руководство Средней школы №13.

10.6. Основанием для проведения внутренней проверки (служебного расследования) по вопросам работы с обращениями граждан являются:

– истечение срока исполнения обращения;

поступление в Среднюю школу №13 обращений и заявлений граждан, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, информации от органов государственной власти, органов местного самоуправления, из средств массовой информации о нарушении законодательства о рассмотрении обращений граждан.

10.7. Нарушения установленного Порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц Средней школы №13 ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации. Граждане, обратившиеся в установленном законодательством порядке в Среднюю школу №13, имеют право на любые предусмотренные действующим законодательством формы контроля за деятельностью Средней школы №13 по работе с обращениями граждан.

Форма журнала обращений

№№ п/п	Дата поступления обращения	Ф.И.О. гражданина, родителя (законного представителя)	Ф.И.О. учащегося	Адрес места жительства гражданина, родителя (законного представителя)	Краткое содержание обращения	должность, Ф.И.О. исполнителя	информация об исполнении (принятое решение)
1	2	3	4	5	6	7	8

Форма карточки личного приема гражданина

КАРТОЧКА
личного приема гражданина

Сведения о заявителе:

_____ (фамилия, имя, отчество гражданина)

_____ (почтовый адрес/адрес места жительства гражданина)

Прием осуществлял:

_____ (должность, фамилия, инициалы)

Краткое содержание устного обращения гражданина:

Результаты устного приема:

Дано устное разъяснение:

Принято письменное обращение для передачи на рассмотрение в:

_____ (должность лица, производившего личный прием)

_____ (подпись)

_____ (фамилия и инициалы)

дата приема: « ____ » _____ 20 __

регистрационный № _____